

Modello -2
Proposta

REGIONE DEL VENETO

AL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY
Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la
tutela del consumatore e la normativa tecnica

PEC: dgmccnt.div05@pec.mise.gov.it

OGGETTO: Legge n. 388/2000, articolo 148 – Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 6 maggio 2022 art. 7 (Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore – D. D. 4 agosto 2023 (Decreto)

Proposta

La presente proposta è prodotta ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

La sottoscritta:

Telefono	Cell.	E-MAIL	PEC
041 2794250		INDUSTRIARTIGIANATOCOMMERCIOSERVIZI@REGIONE.VENETO.IT	INDUSTRIARTIGIANATOCOMMERCIOSERVIZI@PEC.REGIONE.VENETO.IT

Dirigente in qualità di Responsabile regionale

Ufficio: Direzione Industria Artigianato Commercio e Servizi e Internazionalizzazione delle Imprese

Regione:	Codice fiscale: 80007580279	
Via e N° civico:	CAP: 30121	CITTÀ: VENEZIA
Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23		
Telefono:	E-MAIL:	PEC:
041/2794250	INDUSTRIARTIGIANATOCOMMERCIOSERVIZI@REGIONE.VENETO.IT	INDUSTRIARTIGIANATOCOMMERCIOSERVIZI@PEC.REGIONE.VENETO.IT



consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base di dichiarazioni non veritiere, (artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000), sotto la propria responsabilità

DICHIARA

1. che le risorse, pari ad euro 745.194,47, di cui all'art. 3, comma 3 del Decreto, per le quali si chiede l'ammissione al finanziamento, sono destinate dalla Regione alla realizzazione delle attività ex art. 5, comma 1, lett. A) e B) del Decreto nelle seguenti quote:

Finanziamento totale richiesto	€ 745.194,47	
Oneri di verifica	€ 3.000,00	
Contributo per la realizzazione degli sportelli ex art. 5, co.1 lett. A)	€ 519.536,13	70 %
Contributo attività ex art. 5, co.1 lett. B)	€ 222.658,34	30 %
Totale contributo destinato alla realizzazione delle attività	€ 742.194,47	

2. **Prospetto delle spese totali a valere sul solo finanziamento Ministeriale (con esclusione di eventuale cofinanziamento)**

Descrizione della spesa	Spese preventivate
a. spese per macchinari, attrezzature, prodotti: acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
Totale a	€ 61.016,63
b. spese per acquisizione di servizi relativi a:	
- realizzazione di appositi programmi informatici per il mantenimento o l'aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l'evoluzione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;	
- iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1, lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;	



	- consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi curriculum che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;	
	Totale b	€ 162.441,46
C.	spese di retribuzione del personale: dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
	Totale c	€ 361.336,38
d.	<i>rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117</i> per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
	Totale d	€ 46.200,00
e.	oneri relativi al compenso per i membri della Commissione di verifica di cui all'articolo 13	
	Totale e	€ 3.000,00
f.	spese generali: si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.	
	Totale f	€ 111.200,00
	TOTALE a+b+c+d+e+f	€ 745.194,47

3. Prospetto delle spese che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. A)

Descrizione della spesa	Spese preventivate
-------------------------	--------------------



a	spese per macchinari, attrezzature, prodotti: acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
	Totale a	€ 42.326,00
b.	spese per acquisizione di servizi relativi a:	
	- realizzazione di appositi programmi informatici per il mantenimento o l'aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l'evoluzione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;	
	- iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;	
	- consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi curriculum che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;	
	Totale b	€ 103.948,75
c.	spese di retribuzione del personale: dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
	Totale c	€ 259.935,13
d.	<i>rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117 per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;</i>	
	Totale d	€ 35.450,00
f.	spese generali: si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale	
	Totale f	€ 77.876,25
	TOTALE a+b+c+d+f	€ 519.536,13



- di avvalersi* della facoltà prevista all'art. 8, comma 2, primo capoverso del Decreto circa la richiesta di ammissibilità di spese sostenuta a decorrere dalla data di
- di NON avvalersi della facoltà prevista all'art. 8, comma 2, primo capoverso del Decreto circa la richiesta di ammissibilità di spese sostenuta a decorrere dalla data di pubblicazione del Decreto stesso

*NB: solo in caso di conclusione dei programmi finanziati a valere sul DD 23 novembre 2021 è possibile avvalersi della facoltà di richiedere il riconoscimento delle spese sostenute a decorrere dalla data di pubblicazione del Decreto o una data successiva.

4. Prospetto delle spese che gravano su finanziamento attività ex art. 5, co.1 lett. B)

Descrizione della spesa	Spese preventivate
a. spese per macchinari, attrezzature, prodotti: acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
Totale a	€ 18.690,63
b. spese per acquisizione di servizi relativi a:	
- realizzazione di appositi programmi informatici per il mantenimento o l'aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l'evoluzione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;	
- iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;	
- consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi curriculum che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;	
Totale b	€ 58.492,71



c.	spese di retribuzione del personale: dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
	Totale c	€ 101.401,25
d.	<i>rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117</i> per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
	Totale d	€ 10.750,00
f.	spese generali: si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.	
	Totale f	€ 33.323,75
	TOTALE a+b+c+d+f	€ 222.658,34

5. Eventuale co-finanziamento

Soggetto co-finanziatore	Importo
Totale	

6. che sono state effettuate le seguenti forme di consultazione con le associazioni dei consumatori regionali:

■ con l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori (secondo la Legge regionale) le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi:

- Verbale della seduta del 5 ottobre 2023 del Comitato Regionale dei Consumatori e degli Utenti (C.R.C.U.) di cui all'articolo 2 della legge regionale 23 ottobre 2009, n. 27, convocato con nota prot. n. 527792 del 29 settembre 2023. Nel corso della seduta il Comitato ha espresso, all'unanimità, parere favorevole in relazione ai contenuti dei progetti.



- sono state adottate forme alternative di consultazione (specificare in caso di assenza di legge regionale che disciplina il riconoscimento delle associazioni) le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi:
7. che la presente proposta è stata approvata dalla Regione, a seguito della consultazione di cui al punto 6, con atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: deliberazione della Giunta regionale n.....
8. che sarà effettuato, a cura della Regione, il monitoraggio delle attività e dei costi sostenuti che sarà trasmesso alla Direzione entro il 30 aprile 2024
9. che le attività saranno completate e rendicontate entro il 31 ottobre 2024

10. Descrivere le modalità di rendicontazione, con eventuali specifici riferimenti normativi regionali

Modalità di rendicontazione secondo quanto previsto dal D.D. 4 agosto 2023 e dalla deliberazione della Giunta regionale del Veneto 15 settembre 2014, n. 1694 "Criteri e modalità di assegnazione dei finanziamenti regionali alle Associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte nel Registro regionale di cui all'art. 5 della l.r. n. 27/2009 a sostegno della funzionalità ed organizzazione delle proprie strutture e modalità di rendicontazione dei contributi regionali assegnati alle stesse. Legge regionale 23 ottobre 2009, n. 27, art. 6, comma 3", nonché dalle Convenzioni che saranno sottoscritte successivamente all'approvazione del programma e all'ammissione provvisoria al finanziamento.

11. Descrivere le modalità e le tipologie di verifica che la Regione effettua per assicurare la regolare realizzazione della proposta

Nomina della Commissione di verifica con decreto dirigenziale e determinazione dei relativi oneri di spesa sulla base di quanto stabilito all'art. 13 del d.d. 4 agosto 2023. Verranno realizzati monitoraggi intermedi nel corso della realizzazione del progetto, da concordare con le Associazioni, che effettueranno la rendicontazione delle spese sostenute alle scadenze stabilite e relazioneranno, anche attraverso l'Associazione Federconsumatori in qualità di coordinatore, sulle attività svolte e sui risultati ottenuti, fornendo i dati relativi agli indicatori previsti. La Regione del Veneto potrà in ogni fase effettuare verifiche e controlli, anche in loco, per acquisire elementi informativi e documentazione relativa allo stato di avanzamento degli interventi.

12. INIZIATIVA SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI IN AMBITO REGIONALE (art.5, comma 1, lett. A del Decreto).

- 12.1 Totale n. 34 sportelli di cui n. 27 aggiuntivi rispetto al numero delle Province in cui è articolata la Regione.



12.2 Per il dettaglio degli sportelli si rinvia alla “scheda sportelli” di cui all’allegato 2a che forma parte integrante della proposta e va sottoscritta digitalmente (file excel da firmare in formato.p7m) unitamente alla stessa.

12.3 Modalità di individuazione dei soggetti attuatori/gestori

I soggetti attuatori sono le Associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte al registro regionale di cui all’articolo 5 della legge regionale n. 27 del 2009

12.4 Caratteristiche minime degli sportelli:

- a. essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- b. i giorni di apertura: non meno di 2 gg alla settimana per sportello; orari di apertura: non meno di 4 ore al giorno;
- c. individuazione del soggetto attuatore/ gestore, con il quale nel caso di soggetto diverso dalla Regione, andranno disciplinati mediante apposita convenzione gli elementi fondamentali di gestione dello sportello alla luce delle previsioni del decreto 4 agosto 2023, ai sensi dell’art. 7;
- d. accesso ad Internet e a una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello;
- e. numero telefonico e segreteria telefonica;
- f. identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell’esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello per il primo inquadramento della questione da parte del consumatore;
- g. gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo contatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall’esperto legale e dal conciliatore dello sportello. L’assistenza legale nell’ambito di procedimenti giudiziari ed extragiudiziali così come l’attività del conciliatore nell’ambito di procedure di conciliazione non potranno essere finanziate ai sensi del decreto 4 agosto 2023;
- h. informazione al consumatore che l’attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/2000;
- i. esclusività della sede dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre diverse associazioni dei consumatori, se non possibile altrimenti almeno limitatamente all’orario di apertura dello sportello; la distinzione deve essere percepibile dal consumatore/utente;
- j. esposizione all’esterno della sede di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea a far percepire al consumatore l’esistenza dello sportello stesso;
- k. registrazione del numero delle richieste e delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;
- l. messa a disposizione del consumatore per la compilazione della modulistica diretta a rilevare il grado di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
- m. adeguata informazione, a decorrere almeno dalla data di apertura del primo sportello, sul sito della Regione e sui siti istituzionali dei soggetti attuatori/gestori



dell'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del decreto 4 agosto 2023;

- n. durata minima di apertura degli sportelli: 12 mesi;
- o. la previsione dei costi totali, con l'indicazione delle risorse finanziarie da assegnare a ciascun sportello con la specificazione di eventuali ulteriori apporti economici;
- p. specificazione se trattasi di sportello già operativo e finanziato nell'ambito del D.D. 23 novembre 2021.

12.5 Eventuali sportelli che richiedono un finanziamento superiore ad € 30.000

Non previsto

12.6 Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

Tutti gli sportelli opereranno in rete fra loro con il coordinamento funzionale dell'Associazione Federconsumatori Regione Veneto, che trasmetterà relazioni periodiche per l'aggiornamento sullo stato di realizzazione del progetto. Saranno altresì organizzati appositi incontri operativi, anche su richiesta delle Associazioni, presso l'Amministrazione regionale per il monitoraggio del progetto

12.7 Partecipazione a coordinamenti sovregionali che mirino alla messa in comune di buone pratiche

Non previsto

12.8 Descrivere le modalità di divulgazione delle iniziative e dei risultati (es. siti internet, eventi ecc.)

Siti internet, giornali, radio e tv, social network, a cura delle Associazioni dei Consumatori; pubblicazione delle iniziative nel sito istituzionale regionale

12.9 Cronogramma delle attività:

Data di avvio stimata: novembre 2023
Nomina della commissione di verifica di cui all'articolo 13 del D.D. 4 agosto 2023: entro 30 aprile 2024
Data di conclusione stimata: ottobre 2024
Monitoraggio previsto dall'art. 11 del D.D. 4 agosto 2023: 30 aprile 2024

13. INIZIATIVA ASSISTENZA, INFO-FORMAZIONE ED EDUCAZIONE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI ED UTENTI (art. 5, comma 1, lett. B del Decreto)



13.1 Titolo

Progetto di Informazione e Sensibilizzazione sui temi energetici per il Consumatore Veneto

13.2 Articolazione delle attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all'art. 5, comma 1, lett. A) del Decreto (usare un box per ogni attività diversa)

Obiettivo: Incrementare la consapevolezza e la conoscenza del consumatore in merito alle tematiche energetiche, alla corretta lettura delle bollette e alla promozione di scelte consapevoli per un risparmio energetico efficace.

La prevista abolizione del mercato tutelato dell'energia, stabilita per gennaio 2024, rende necessario continuare una campagna informativa capillare sui servizi a rete. L'abolizione del mercato rappresenta un passo significativo verso la liberalizzazione del mercato energetico, con l'obiettivo di incrementare la concorrenza e di fornire ai consumatori maggiori opportunità di scelta. Questo cambiamento è stato pianificato in molte Stati, inclusa l'Italia, per adeguarsi alle direttive europee in materia di mercato dell'energia.

Supposti vantaggi:

1. Concorrenza: si prevede che l'abolizione del mercato tutelato aumenti la concorrenza tra i fornitori di energia, offrendo prezzi più competitivi ai consumatori.
2. Maggiore trasparenza: gli operatori saranno incoraggiati a offrire contratti più chiari e comprensibili, in un contesto di maggiore competizione.
3. Personalizzazione delle offerte: i fornitori avranno la possibilità di proporre tariffe e servizi più in linea con le esigenze specifiche dei consumatori.

Rischi:

1. Difficoltà nella scelta: con un mercato pieno di offerte, il consumatore potrebbe sentirsi disorientato nel selezionare la proposta più adatta alle proprie esigenze. Questo potrebbe portare a scelte meno vantaggiose dal punto di vista economico.
2. Possibili rincari: sebbene l'intenzione sia quella di promuovere la concorrenza e di abbassare i prezzi, non c'è garanzia che ciò avvenga. In alcune situazioni, l'abolizione del mercato tutelato potrebbe portare ad aumenti di prezzo.
3. Pratiche commerciali aggressive: una maggiore concorrenza potrebbe spingere alcuni fornitori a utilizzare tecniche di marketing aggressive o ingannevoli per attrarre clienti.
4. Qualità del servizio: l'abolizione del mercato tutelato potrebbe portare a un calo nella qualità del servizio qualora i fornitori cercassero di ridurre i costi a discapito della qualità. L'abolizione del mercato tutelato ha l'obiettivo di modernizzare e liberalizzare il mercato dell'energia. Tuttavia, affinché il processo sia efficace, è essenziale che sia accompagnato da un'adeguata regolamentazione e supervisione, nonché da iniziative informative per educare e assistere i consumatori nelle loro scelte. Sarà necessario monitorare attentamente l'andamento del mercato, garantendo che le pratiche commerciali rimangano corrette e che i consumatori siano protetti da eventuali abusi.

Per contro, nel settore energetico sono ancora frequenti le pratiche commerciali scorrette. Spesso, con artifici e raggiri, viene estorto il consenso per la stipula di proposte commerciali poco trasparenti a danno dei consumatori. Tali pratiche mettono in difficoltà anche gli operatori del settore onesti. Sebbene la normativa preveda un discreto livello di tutela, purtroppo la stessa non è debitamente conosciuta dai soggetti beneficiari talvolta del tutto ignari dei propri diritti.

Le pratiche commerciali scorrette nel settore dell'energia possono riguardare:



1. Tariffe Ingannevoli: fornitori che promuovono tariffe "economiche" o "scontate" che in realtà nascondono costi aggiuntivi o che aumentano significativamente dopo un breve periodo promozionale.
2. Attivazioni non richieste: questa pratica si verifica quando un fornitore cambia il servizio di un cliente verso un nuovo fornitore senza il suo consenso esplicito.
3. Offerte aggressive: alcuni venditori utilizzano tattiche aggressive o ingannevoli per convincere i clienti a cambiare fornitore o a sottoscrivere un nuovo contratto. Questo può includere l'esagerazione dei benefici dell'offerta.
4. Informazioni fuorvianti: fornire informazioni errate o incomplete sui prezzi, le caratteristiche del servizio o le condizioni contrattuali.
5. Rifiuto ingiustificato di servizio: alcuni fornitori possono rifiutare di servire clienti in determinate aree o clienti con un certo profilo, senza una giustificazione valida.
6. Mancata comunicazione di modifiche contrattuali: modificare le condizioni del contratto, come prezzi o durata, senza informare adeguatamente il cliente o senza fornirgli la possibilità di recedere.
7. Pratiche di riscossione aggressive: uso di metodi intimidatori o non etici per riscuotere pagamenti.
8. Promesse non mantenute: non onorare offerte promozionali, come bonus di benvenuto o sconti, una volta che il cliente ha sottoscritto il contratto.

Tali criticità sono ulteriormente acuite dall'implicita difficoltà di settore; il consumatore solitamente incontra forti criticità nella comprensione di una normativa specifica, qual'è quella energetica, altamente specializzata. Prendiamo, ad esempio, una bolletta: talvolta il consumatore è in difficoltà nella lettura e comprensione delle più semplici voci di spesa e, soprattutto, nella comprensione della tariffa.

A quanto sopra, si aggiunge l'aumento della povertà energetica. Tale fenomeno si riferisce alla situazione in cui un individuo o una famiglia non sono in grado di mantenere adeguatamente riscaldata ed illuminata la propria abitazione o funzionanti gli elettrodomestici a un costo ragionevole in rapporto ai propri redditi e alle tariffe energetiche disponibili. Questa condizione può derivare dalla combinazione di redditi bassi, costi energetici elevati e abitazioni inefficienti dal punto di vista energetico.

Peraltro, la conoscenza dei bonus sociali luce, acqua e gas è limitata e non permette un compiuto accesso da parte dei soggetti aventi diritto ai benefici concessi dalla legge. Nella lotta all'aumento dei prezzi è opportuno, inoltre, introdurre una specifica azione informativa e divulgativa sui nuovi strumenti di auto produzione di energia e sul fenomeno delle comunità energetiche.

Le comunità energetiche rappresentano un nuovo modello di gestione e produzione di energia, che mira a decentralizzare la produzione energetica e a dar voce ai cittadini. Attraverso le comunità energetiche, piccoli gruppi di cittadini, imprese ed enti locali possono collaborare tra loro per produrre, condividere e gestire l'energia, spesso da fonti rinnovabili, a livello locale.

Descrizione: Il progetto si propone di organizzare una serie di iniziative informative rivolte ai consumatori, con l'obiettivo di educarli su temi cruciali quali:

1. La comprensione dettagliata delle bollette energetiche;
2. La scelta di fornitori e delle tariffe più adatte alle proprie esigenze;
3. La lotta alla povertà energetica;
4. L'adozione di comportamenti e tecnologie per il risparmio energetico.

Azioni da intraprendere:

1. Workshop e Seminari:

- Organizzazione di workshop gratuiti nelle principali città venete, aperti al pubblico, con esperti del settore energetico.
- Simulazioni di lettura della bolletta, per comprendere tutte le voci e ottimizzare i costi.

2. Materiali Informativi:

- Creazione di brochure, infografiche e video tutorial su come leggere le bollette, interpretare i consumi e riconoscere le migliori offerte del mercato.
- Distribuzione di questi materiali in luoghi ad alta affluenza come centri commerciali, uffici postali e municipi.



3. Informazioni Online:
- Sviluppo di materiale web con guide, consigli e strumenti per monitorare e ottimizzare il consumo energetico.
 - Forum e spazi di discussione per condividere esperienze e dubbi.
4. Campagne di Sensibilizzazione:
- Creazione di campagne pubblicitarie su media tradizionali e social media.
 - Testimonianze di esperti e casi di studio.
5. Partnership con enti locali e associazioni:
- Collaborazione con enti locali e associazioni del territorio per amplificare la portata delle iniziative.
 - Organizzazione di eventi in sinergia con le amministrazioni locali e altri portatori di interessi diffusi.

13.3 la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività di informazione sulla rete degli sportelli in collaborazione

Non previsto

13.4 Durata: 12 Mesi

13.5 Cronogramma delle attività:

Data di avvio stimata: novembre 2023
 Nomina della commissione di verifica di cui all'articolo 13 del D.D. 4 agosto 2023: entro 30 aprile 2024
 Data di conclusione stimata: ottobre 2024
 Monitoraggio previsto dall'art. 11 del D.D. 4 agosto 2023: 30 aprile 2024

13.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

(Indicare i risultati attesi e la stima dell'impatto dell'intera proposta)

Attività	Indicatore	Risultato (specificare unità di misura)	Descrizione	Documentazione a supporto
Informazioni e consulenze ai consumatori	Numero di richieste	1650	Richieste telefoniche, via mail, sportello on line e	Autocertificazione numero richieste pervenute



			consulenze senza apertura pratica	
Assistenza ai consumatori	Numero di pratiche aperte	430	Numero di reclami gestiti	Autocertificazione su documentazione conservata presso gli sportelli
Incontri/seminari svolti	Numero di eventi in presenza e on line realizzati	26	Eventi gratuiti aperti al pubblico realizzati	Fogli presenza con firma partecipanti
Numero partecipanti presenti agli eventi	Persone presenti	520	Eventi realizzati	Fogli presenza con firma partecipanti
Questionari di gradimento somministrati post evento	Numero di questionari raccolti	320	Questionari compilati raccolti	Dichiarazione incontri pubblici

Luogo e data	
---------------------	--

Firmato digitalmente dal Responsabile regionale

(ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche)



N. SPORTELLO	Indirizzo	Comune	Provincia	Data apertura sportello prevista	Data chiusura sportello prevista	Soggetto attuatore/gestore	Specificare se trattasi di NUOVO sportello o di sportello già operativo e finanziato nell'ambito del DD 23/11/2021	Numero giorni di apertura a settimana (non meno di 2 giorni a settimana)	Giorni di apertura (specificare quali)	Numero ore di apertura al giorno (non meno di 4 ore per giorno di apertura)	Orari di apertura (specificare quali)	Finanziamento destinato allo sportello (€)	N. di richieste previste presso lo sportello (n. visite)	N. di richieste di informazioni telefoniche/e-mail previste	Numero di pratiche previste	N. conciliazioni previste	Altro (gradimento servizi sportello)
1	Via Torino 103	Venezia	VE	04/08/2023	31/10/2024	ADICONSUM	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	da lunedì a venerdì	8	da lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 13.30 alle 17	€ 30.000,00	30	300	20	10	75% - 85%
2	Via Ca' Marcello 10	Venezia	VE	05/08/2023	01/11/2024	ADICONSUM	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	da lunedì a venerdì	8	da lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18	€ 28.400,00	400	800	500	150	75% - 85%
3	Passaggio del Cammine	Padova	PD	06/08/2023	03/11/2024	ADICONSUM	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	da lunedì a venerdì	8	da lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18	€ 28.400,00	200	500	200	100	75% - 85%
4	Lungadige Galtarosa 22D	Verona	VR	07/08/2023	03/11/2024	ADICONSUM	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	da lunedì a venerdì	8	da lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 19	€ 29.894,00	400	800	500	150	75% - 85%
5	Via Carducci 23	Vicenza	VI	08/08/2023	04/11/2024	ADICONSUM	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	da lunedì a venerdì	8	da lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 19	€ 28.400,00	450	800	350	50	75% - 85%
6	Via Cacciatori del Sile 23	Treviso	TV	09/08/2023	05/11/2024	ADICONSUM	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	mercoledì e mercoledì	8 e 4	da mercoledì alle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30 il giovedì dalle 9 alle 13	€ 13.571,00	50	100	150	50	75% - 85%
7	Via Vittorio Veneto 284	Belluno	BL	10/08/2023	06/11/2024	ADICONSUM	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	martedì e mercoledì	4 e 8	martedì dalle 9.00 alle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.00	€ 11.960,00	40	80	100	40	75% - 85%
8	Via Bembo 2/B	Venezia	VE	11/08/2023	07/11/2024	ADOC	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	lunedì e mercoledì	4	lunedì dalle 14.00 alle 18.00 e mercoledì dalle 9.00 alle 13	€ 11.903,13	45	70	26	8	75% - 85%
9	Via Bramante 26	Padova	PD	12/08/2023	08/11/2024	ADOC	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	3	martedì, giovedì e venerdì	4	martedì dalle 9.00 alle 13.00 e giovedì dalle 14.00 alle 18.00	€ 25.403,13	70	160	72	37	75% - 85%
10	Via Quasimodo 45-47	Vicenza	VI	13/08/2023	09/11/2024	ADOC	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	3	lunedì, mercoledì e venerdì	4	lunedì dalle 9.00 alle 13.00 e venerdì dalle 14.00 alle 18.00	€ 15.403,13	40	90	24	12	75% - 85%
11	Via Saccardo 27	Treviso	TV	14/08/2023	10/11/2024	ADOC	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	lunedì e mercoledì	4	lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 13.00	€ 7.403,13	30	70	32	12	75% - 85%
12	Viale Trieste 13	Rovigo	RO	15/08/2023	11/11/2024	ADOC	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	3	mercoledì e giovedì	4	mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e giovedì dalle 15.00 alle 19.00	€ 6.903,13	15	30	8	4	75% - 85%
13	Corso Venezia 107	Verona	VR	16/08/2023	12/11/2024	ADOC	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	4	da lunedì a giovedì	4	da lunedì a giovedì dalle 9.00 alle 13.00	€ 9.109,38	50	80	38	7	75% - 85%
14	Via Baccarini 39	Schio	VI	17/08/2023	13/11/2024	CASA DEL CONSUMATORE	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	3	martedì, mercoledì e giovedì	4	martedì dalle 9.00 alle 13.00 mercoledì e giovedì dalle 15.00 alle 19.00	€ 9.925,00	150	60	40	9	75% - 85%
15	Via Mezzapao 32/A	Marghera	VE	18/08/2023	14/11/2024	CASA DEL CONSUMATORE	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	giovedì e venerdì	4	giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 12.00	€ 4.550,00	25	16	5	4	75% - 85%
16	Via Selinunte 47	Verona	VR	19/08/2023	15/11/2024	CASA DEL CONSUMATORE	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	lunedì e mercoledì	4	lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 13.00	€ 4.975,00	75	30	15	5	75% - 85%
17	Via Tommaso 52	Padova	PD	20/08/2023	16/11/2024	CASA DEL CONSUMATORE	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	lunedì e giovedì	4	lunedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00	€ 5.065,00	50	25	15	9	75% - 85%
18	Viale Fanuzzi 19	Belluno	BL	21/08/2023	17/11/2024	FEDERCONSUMATORI	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	4	lunedì, mercoledì, giovedì	3	lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 12.30	€ 7.000,00	100	300	88	16	75% - 85%
19	Via Longhin 117	Padova	PD	22/08/2023	18/11/2024	FEDERCONSUMATORI	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	4	lunedì, martedì, mercoledì e giovedì	4 e 9	lunedì dalle 9.00 alle 13.00, martedì mercoledì dalle 14.00 alle 18.00, giovedì dalle 9.00 alle 18.00	€ 24.000,00	500	900	1000	54	75% - 85%
20	Via Gianni 2	Pieve di Sacco PD	PD	23/08/2023	19/11/2024	FEDERCONSUMATORI	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	martedì e venerdì	4	martedì dalle 8.30 alle 12.30 e venerdì dalle 14.30 alle 18.00	€ 7.190,00	50	150	46	6	75% - 85%
21	Via Sant'Antonio 67	Vigona	PD	24/08/2023	20/11/2024	FEDERCONSUMATORI	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	lunedì e giovedì	4	lunedì e giovedì dalle 14.00 alle 18.00	€ 7.190,00	50	150	70	7	75% - 85%
22	Via Calatini 1/b	Rovigo	RO	25/08/2023	21/11/2024	FEDERCONSUMATORI	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	da lunedì a venerdì	4	lunedì, martedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00, mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30	€ 18.405,00	150	400	100	30	75% - 85%
23	Via Dandolo 6	Treviso	TV	26/08/2023	22/11/2024	FEDERCONSUMATORI	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	3	lunedì, mercoledì, giovedì	4, 5, 7	lunedì mercoledì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30, giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.00	€ 25.400,00	300	800	200	43	75% - 85%
24	Viale Venezia 14	Congliano	TV	27/08/2023	23/11/2024	FEDERCONSUMATORI	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	mercoledì e giovedì	4	mercoledì dalle 14.30 alle 18.30 e giovedì dalle 8.30 alle 12.30	€ 4.900,00	50	150	66	5	75% - 85%



edccbaab

25	Via C/ Marcello 10	Venezia	VE	28/08/2023	24/11/2024	FEDERCONSUMATORI	spontello già operativo e finanziato dal Mimit	3	martedì, mercoledì e giovedì	4, 10, 7	mercoledì dalle 14:00 alle 19:00 e giovedì dalle 9:00 alle 13:00	€ 27.975,00	200	300	280	130	75%- 85%
26	Via Settembrini 6	Verona	VR	29/08/2023	25/11/2024	FEDERCONSUMATORI	spontello già operativo e finanziato dal Mimit	4	lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì	4	lunedì, mercoledì e giovedì dalle 8:45 alle 12:45, venerdì dalle 14:30 e 15:30	€ 17.985,00	200	450	130	34	75%- 85%
27	Via Veczari 120	Vicenza	VI	30/08/2023	26/11/2024	FEDERCONSUMATORI	spontello già operativo e finanziato dal Mimit	4	lunedì, martedì, mercoledì e giovedì	4 e 7,5	lunedì dalle 9:00 alle 13:00, mercoledì e giovedì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:30	€ 30.000,00	200	600	168	28	75%- 85%
28	Piazza Piloni 1	Belluno	BL	31/08/2023	27/11/2024	LEGA CONSUMATORI	spontello già operativo e finanziato dal Mimit	4	lunedì, martedì, mercoledì e giovedì	6	dal lunedì al giovedì dalle 9:00 alle 17:30	€ 4.000,00	16	76	20	8	75%- 85%
29	Via Ullea 3	Venezia	VE	01/09/2023	28/11/2024	LEGA CONSUMATORI	spontello già operativo e finanziato dal Mimit	2	martedì e mercoledì	12	martedì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 il mercoledì dalle 14:00 alle 18:00	€ 8.736,00	61	182	49	18	75%- 85%
30	Piazza G. Marconi 65/1	Ficarolo	RO	02/09/2023	29/11/2024	LEGA CONSUMATORI	spontello già operativo e finanziato dal Mimit	5	dal lunedì al venerdì	8 e 4	dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:30	€ 17.100,13	109	327	87	33	75%- 85%
31	Viale della Repubblica 193/A	Treviso	TV	03/09/2023	30/11/2024	LEGA CONSUMATORI	spontello già operativo e finanziato dal Mimit	5	dal lunedì al venerdì	7	dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 17:30	€ 20.000,00	128	383	102	38	75%- 85%
32	Via Scriminati 22	Verona	VR	04/09/2023	01/12/2024	LEGA CONSUMATORI	spontello già operativo e finanziato dal Mimit	2	martedì e giovedì	4	martedì dalle 9:00 alle 13:00 e giovedì dalle 14:00 alle 18:00	€ 2.300,00	15	44	12	4	75%- 85%
33	Corso Umberto 150	Revergo	RO	05/09/2023	02/12/2024	LEGA CONSUMATORI	spontello già operativo e finanziato dal Mimit	4	lunedì, martedì, mercoledì e giovedì	7 e 6	dal martedì al giovedì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:30, venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00	€ 15.715,00	100	301	80	30	75%- 85%
34	Via Buonarroti 62	Padova	PD	06/09/2023	03/12/2024	LEGA CONSUMATORI	spontello già operativo e finanziato dal Mimit	2	martedì e giovedì	4	martedì e giovedì dalle 14:30 alle 18:30	€ 10.900,00	67	201	54	20	75%- 85%

Firmato digitalmente dal Responsabile regionale in p7/m (ai sensi del d. lg. 82/2005 e successive modifiche)



e0ccc0a06